

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
SETOR LITORAL

A INFLUÊNCIA DAS REDES SOCIAIS NO DESEMPENHO PROFISSIONAL  
DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA DELEGACIA DE POLÍCIA

VAGNER TADEU RAMOS

MATINHOS  
2014

VAGNER TADEU RAMOS

A INFLUÊNCIA DAS REDES SOCIAIS NO DESEMPENHO PROFISSIONAL  
DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA DELEGACIA DE POLÍCIA


Monografia apresentada como exigência parcial  
para obtenção do grau de Bacharelado em  
Informática e Cidadania da Universidade Federal  
do Paraná.

Orientador: Paulo Gaspar Graziola Junior


MATINHOS  
2014

### ATA DE AVALIAÇÃO DA DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

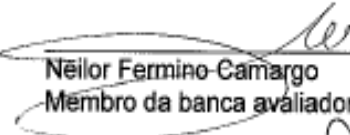
Aos vinte e cinco dias do mês de setembro de dois mil e quatorze, às 18 horas, no Setor Litoral da Universidade Federal do Paraná, reuniu-se a banca avaliadora do trabalho de conclusão de curso, constituída pelo professor Me. Almir Carlos Andrade e pelo professor Me. Neilor Fermio Camargo sob a presidência do Orientador, Professor Me. Paulo Gaspar Graziola Junior. O Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharelado em Informática e Cidadania, do aluno Vagner Tadeu Ramos, sob o título: "A Influência das Redes Sociais no Desempenho Profissional dos Funcionários de uma Delegacia de Polícia", obteve o conceito APL. O aluno deverá efetuar as correções solicitadas pela banca e entregar a versão final em formato digital via CD-ROOM, até o dia 26 de setembro de dois mil e quatorze, na assessoria a Câmara do curso de Informática e Cidadania.



Paulo Gaspar Graziola Junior  
Professor Orientador



Almir Carlos Andrade  
Membro da banca avaliadora



Neilor Fermio Camargo  
Membro da banca avaliadora



Vagner Tadeu Ramos

Aos meus pais, minha filha, minha companheira, ao professor Ricardo Monteiro, por propiciar minha participação no seu projeto de Georreferenciamento, e ao professor e orientador Paulo Gaspar Graziola Junior, pela dedicação e tempo prestados em meu auxílio.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao meu mestre supremo Jesus Cristo, socorro sempre presente, a Christian Rodrigues Reinhold e ao meu orientador Paulo Gaspar Graziola Junior, pela contribuição; seja técnica, moral e espiritual, fatores que numa somatória, me auxiliaram na conclusão desta empreitada.

“É muito melhor lançar-se em busca de conquistas grandiosas, mesmo expondo-se ao fracasso, do que alinhar-se com os pobres de espírito, que nem gozam muito nem sofrem muito, porque vivem numa penumbra cinzenta, onde não conhecem nem vitória, nem derrota.” (Theodore Roosevelt)

## RESUMO

Este trabalho busca identificar e descrever o uso da Rede Social “Facebook” no horário de expediente dos funcionários de uma delegacia de polícia, estudou-se a influência das redes sociais no desempenho dos profissionais desta área de segurança pública. Procurou-se identificar e descrever os processos de interferência das redes sociais na execução das tarefas rotineiras dos policiais; demonstrando quantitativamente e qualitativamente os resultados obtidos por meio da empiria, concomitantemente foi realizada a análise das contribuições e desafios do uso das redes sociais no trabalho diário dos policiais, embasando-se em questionários sobre o uso da rede social Facebook. Optamos por entrevistas semiestruturadas, com o objetivo de validar os dados obtidos por esta. Durante a aplicação da pesquisa procurou-se verificar as dificuldades e facilidades proporcionadas no uso do site em paralelo as atividades.

**Palavras-chave:** redes sociais, desempenho profissional, Polícia Civil, Facebook.

## **ABSTRACT**

The present work sought to identify and describe the use of the social network, Facebook, during the working hours of the employees of a police station. The influence of social networks on the performance of professionals in the area of public security was widely studied. It was sought to identify and describe the processes of interference of social networks in implementing the routine tasks of the police; demonstrate quantitatively and qualitatively the results obtained by empirical research, the contributions and challenges of using social media in the daily work of police officers were analyzed and was held basing on questionnaires about the use of social network Facebook. We chose semi-structured interviews where the main goal was to validate the data obtained. During the application of the research, it was sought to verify the difficulties and facilities provided in the use of the site in parallel activities.

**Keywords:** Social network, Professional Development, Civil Police, Facebook.



## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – PRIMEIRA INTERFACE EM 2004.....	23
FIGURA 2 – INTERFACE EM 2014.....	23
FIGURA 3 – PREFERÊNCIA DOS ANUNCIANTES PELAS REDES SOCIAIS.....	24
FIGURA 4 – SITES MAIS VISITADOS NO MUNDO .....	25
FIGURA 5 – USO DA REDE SOCIAL NA DELEGACIA DE ITAJAÍ - SC .....	26
FIGURA 6 - IDADE DOS SERVIDORES DO COMISSARIADO.....	31
FIGURA 7 - GÊNERO DOS SERVIDORES DO COMISSARIADO .....	31
FIGURA 8 - FORMAÇÃO DOS SERVIDORES DO COMISSARIADO.....	32
FIGURA 9 - UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK NO COMISSARIADO.....	32
FIGURA 10 - IDADE DOS SERVIDORES DO CARTÓRIO .....	33
FIGURA 11 - GÊNERO DOS SERVIDORES DO CARTÓRIO .....	33
FIGURA 12 - IDADE DOS SERVIDORES DA INVESTIGAÇÃO .....	34
FIGURA 13 - GÊNERO DOS SERVIDORES DA INVESTIGAÇÃO.....	35
FIGURA 15 - GÊNERO DOS SERVIDORES DA INVESTIGAÇÃO.....	36
FIGURA 16 - ALTERAÇÃO NA ROTINA DOS SERVIDORES DO COMISSARIADO .....	37
FIGURA 17 - MÉDIA DE INQUÉRITOS POLICIAIS COM/SEM O USO DO FACEBOOK .....	39
FIGURA 18 - MÉDIA DE TERMOS CIRCUNSTANCIADOS COM/SEM O USO DO FACEBOOK.....	40
FIGURA 19 - MÉDIA DE ORDENS DE SERVIÇO COM/SEM O USO DO FACEBOOK - 1ºDIA.....	41
FIGURA 20 - MÉDIA DE ORDENS DE SERVIÇO COM/SEM O USO DO FACEBOOK - 2ºDIA.....	41
FIGURA 21 - MÉDIA DE ORDENS DE SERVIÇO COM/SEM O USO DO FACEBOOK - 1ºDIA.....	42
FIGURA 22 - MÉDIA DE ORDENS DE SERVIÇO COM/SEM O USO DO FACEBOOK - 2ºDIA.....	42
FIGURA 23 - MÉDIA DE ORDENS DE SERVIÇO COM/SEM O USO DO FACEBOOK - 1ºDIA.....	43
FIGURA 24 - MÉDIA DE ORDENS DE SERVIÇO COM/SEM O USO DO FACEBOOK - 2ºDIA.....	43
FIGURA 25 - FACEBOOK CONTRIBUI NA ROTINA DOS POLICIAIS .....	44
FIGURA 26 - RESTRIÇÃO AO USO PARA FINS PARTICULARES.....	44

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>12</b>
2.1 DE ONDE VENHO? .....	12
2.2 CONTEXTUALIZANDO A PESQUISA .....	13
<b>2.2.1 Setor de Investigação Policial .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.2 Cartório Policial .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.3 Comissariado de Polícia .....</b>	<b>14</b>
<b>3 OBJETIVOS.....</b>	<b>15</b>
3.1 OBJETIVO GERAL .....	15
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
<b>4 AS REDES SOCIAIS .....</b>	<b>16</b>
4.1 O SURGIMENTO DA INTERNET .....	16
4.2 OS PRIMÓRDIOS DA SOCIABILIDADE VIRTUAL.....	16
<b>4.2.1 Web 2.0 .....</b>	<b>18</b>
4.3 O SURGIMENTO DAS REDES SOCIAIS .....	19
4.4. O "FACEBOOK" .....	21
<b>5 AS REDES SOCIAIS E SUA UTILIZAÇÃO NAS DELEGACIAS DE POLÍCIA .....</b>	<b>25</b>
5.1 RESTRIÇÃO DE USO DE REDES SOCIAIS NO RAMO PÚBLICO .....	26
<b>6 METODOLOGIA .....</b>	<b>27</b>
6.1 OS SUJEITOS DA PESQUISA .....	27
6.2 INSTRUMENTOS, MATERIAIS E COLETA DE DADOS .....	27
6.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS.....	28
<b>7 ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>29</b>
7.1 O PERFIL DOS SUJEITOS.....	29
<b>7.1.1 Perfil Sujeitos Setor de Comissariado .....</b>	<b>30</b>
<b>7.1.2 Perfil Sujeitos Setor de Cartório.....</b>	<b>32</b>
<b>7.1.3 Perfil Sujeitos Setor de Investigação .....</b>	<b>34</b>
7.2 DOIS DIAS SEM FACEBOOK.....	37
<b>7.2.1 Dois dias sem Facebook no Comissariado .....</b>	<b>37</b>
<b>7.2.2 Dois dias sem Facebook no Cartório.....</b>	<b>38</b>
<b>7.2.3 Dois dias sem Facebook na Investigação .....</b>	<b>40</b>
7.3 CONTRIBUIÇÕES E DESAFIOS .....	44
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>499</b>
<b>9 APÊNDICES .....</b>	<b>522</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>555</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, com a disseminação das redes sociais em todos os segmentos, é bastante discutido a sua presença nos órgãos públicos, assim é preciso estudá-la e verificar a sua influência sobre o comportamento das pessoas inseridas neste contexto. Neste trabalho será focado o ramo da atividade policial, mais precisamente em uma delegacia de polícia civil. O enfoque da pesquisa tem sua relevância, pois trata-se de um ramo da atividade pública com grande escassez de mão de obra; fato esse presente na maioria das delegacias de polícia civil desse Brasil à fora, assim é relevante analisar se em um ambiente em que é extremamente necessário o aproveitamento do tempo, se as redes sociais (Facebook) vem a contribuir no rendimento do trabalho ou prejudicá-lo.

Como objetivos gerais destacamos nesta pesquisa a relevância de se estudar a interferência das redes sociais no performance dos funcionários públicos de uma delegacia de polícia, buscando investigar se o uso de redes sociais neste segmento vem aumentar ou diminuir o rendimento dos servidores. Nos objetivos específicos foram inseridos tópicos para identificar e descrever os processos de interferência das redes sociais na execução das tarefas, e demonstrar através de empiria os dados coletados na pesquisa, para então, através de dados bem estruturados, pudéssemos analisar as possibilidades de uso das redes sociais no trabalho diário dos policiais.

Esta pesquisa foi desenvolvida em uma delegacia de polícia civil do litoral norte de Santa Catarina, em um ambiente composto por pessoas em quase sua totalidade portadores de curso de nível superior e um conhecimento básico sobre informática, servidores que trabalham diretamente com a internet, e se utilizam constantemente das redes sociais. Procuramos demonstrar historicamente como as redes sociais chegaram ao ponto em que se encontram, desde o surgimento da internet até o nível de usabilidade contemporâneo do Facebook, a rede social mais utilizada à época da elaboração desta pesquisa.

A presente pesquisa teve como método o estudo realizado através de pesquisas bibliográficas, periódicos, sites especializados, associado a uma pesquisa de campo de caráter qualitativa e apresentando um corte transversal de realidade investigativa, composta por questões fechadas e abertas, sendo entrevistadas sete pessoas inseridas no contexto policial, oferecendo liberdade à subjetividade das

respostas, para uma aproximação da realidade dos dados coletados.

Como justificativa para a elaboração dessa pesquisa, embasou-se na grande usabilidade do site “Facebook” durante o horário de trabalho dos servidores da delegacia de polícia, como objetivos focamos em demonstrar a interferência das redes sociais na performance dos funcionários públicos, expor se, o uso de redes sociais neste segmento, vem a colaborar ou reduzir o rendimento no trabalho dos profissionais desta área. Como objetivos específicos buscou-se Identificar e descrever os processos de interferência das redes com pesquisas quantitativas, obtidas por meio da empiria.

Inserimos no trabalho um breve histórico sobre as redes sociais, desde a criação do e-mail até ao avanço das redes sociais, elencando as mais relevantes durante esse processo. Também descrevemos como a rede social Facebook está inserida no âmbito da Polícia Civil e as condições para seu uso.

Os resultados foram apresentados em forma de gráficos para melhor visualização, com a análise sobre as respostas coletadas, e também inserido a resposta dos entrevistados.

Nas considerações finais procurou-se explanar sobre a influência do Facebook no rendimento do trabalho dos servidores, com os dados em mãos, verificou-a disparidade entre os setores no tocante a utilização da rede social Facebook.

## 2 JUSTIFICATIVA

### 2.1 DE ONDE VENHO?

Em dado momento da vida deste signatário, tornou-se imprescindível a formação em um curso superior na área de tecnologia, dadas as circunstâncias que o cenário se apresentava: mercado de trabalho com muitas vagas e boas remunerações, um "oceano de oportunidades", apenas esperando bons profissionais para "fiscá-los"; outro ponto foi o fascínio que a informática sempre me causou; esses fatores, somados com minha atividade profissional de investigador de polícia, função em que é extremamente importante possuir um conhecimento avançado em tecnologia, me fez optar em graduar-me em Informática, vindo a lograr êxito no processo vestibular, e posteriormente vindo a fazer parte da Universidade Federal do Paraná - Setor Litoral.

Partindo para a temática do trabalho realizado, digo que no início do ano de 2011, acompanhando o impressionante crescimento e sucesso das redes sociais, em especial o Facebook, deparei-me com situações inusitadas em meu local de trabalho, devido ao uso das referidas redes sociais, percebi que meus colegas de trabalho, a cada dia que se passava tornavam-se cada vez mais dependentes da criação de Mark Elliot Zuckerberg<sup>1</sup>, a rede social "Facebook", está com uma "engenharia entorpecente", a cada dia alienava um pouco mais os meus pares de profissão, chegando estes em certas ocasiões, a deixar em segundo plano suas tarefas rotineiras e obrigatórias, fato que inevitavelmente gerava prejuízo ao bom funcionamento em alguns setores da delegacia de polícia, e conseqüentemente ferindo os princípios de eficiência para com a administração pública.

Em websites de redes sociais como MySpace e Facebook, nossos modernos autorretratos apresentam fundo musical, fotografias cuidadosamente manipuladas, torrentes de meditações e listas dos nossos amigos e passatempos preferidos. Eles são interativos, convidando os observadores não meramente a olhar, mas também responder ao retrato da vida online. Nós o criamos para encontrar amizades, amor e essa ambígua coisa moderna chamada conexão. Como pintores constantemente retocando seu trabalho, alteramos, atualizamos e reprogramamos nossos auto-retratos; mas como objetos digitais eles são muito mais efêmeros do

---

<sup>1</sup> **Mark Elliot Zuckerberg** é CEO e fundador da maior rede social da atualidade: o "Facebook", natural de White Plains, em Nova Iorque, Zuckerberg criou a rede em 2004, com a ajuda de mais três amigos, enquanto estudava na Universidade de Harvard nos Estados Unidos. Disponível em <http://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/mark-zuckerberg.html>. Acesso em 12 Maio de 2014.

que óleo sobre tela. (...) é o eterno desejo humano de atenção que emerge como o tema dominante dessas vastas galerias virtuais. (ROSEN, 2007, p.15)

Assim, resolvi elaborar este trabalho, não com um viés investigativo para fins punitivos, mas sim, para procurar levantar informações acerca do tema, e propor melhorias, através de medidas democráticas que possam ser benéficas para ambas as partes, ou seja, oferecendo liberdade de acesso aos servidores, mas em contrapartida, que a instituição não seja prejudicada por baixas performances devido ao mau uso do tempo de trabalho.

## 2.2 CONTEXTUALIZANDO A PESQUISA

Esta pesquisa será realizada em uma delegacia de polícia civil na região do litoral norte de Santa Catarina, ambiente composto por 03 (três) setores de trabalho<sup>2</sup>: a investigação policial; o cartório policial; o comissariado de polícia, somando os três (03) setores temos um total de 07 (sete) servidores, é diante dessa estrutura que a investigação vai ser experienciada.

### 2.2.1 Setor de Investigação Policial

Este setor é composto por 03 (três) funcionários, realizando as mais diversas tarefas nos trabalhos de investigação: Estudo da criminalidade local para sua prevenção, elucidação dos crimes, captura de foragidos, condução de presos às penitenciárias.

---

<sup>2</sup> **Esses setores** têm uma infraestrutura de informática provida por desktops marca Lenovo ThinkCentre – processador Intel CORE I.5, HD 500GB, 4GB de RAM, monitores de 19 polegadas LCD, com acesso à internet provida pela Empresa Oi Brasil Telecon, link dedicado de 512Kbps, com acesso a “word wide web” restrito através de login e senha disponibilizados pelo departamento de informática da instituição. Fonte: o Autor (2014).

### **2.2.2 Cartório Policial**

Este setor é composto por 02 (dois) servidores, um escrivão de carreira e uma escrivã ad-hoc<sup>3</sup>, realizando procedimentos de inquéritos policiais, termos circunstanciados, autos de prisão em flagrante e demais trâmites burocráticos.

### **2.2.3 Comissariado de Polícia**

Setor composto por 02 (dois) funcionários, 01 (um) servidor policial e 01 (um) estagiário cedido pela prefeitura local, área responsável pela elaboração boletins de ocorrência, expedição de atestados de antecedentes criminais, triagem, serviços externos em entidades e órgãos públicos (Correios, Prefeitura, Fórum etc.), além do atendimento ao público em geral.

---

<sup>3</sup> **Escrivão de Polícia Ad Hoc** é o funcionário policial ou não, nomeado provisoriamente para dar cumprimento às formalidades processuais de Polícia Judiciária, é quem lavra os boletins de ocorrência, autos, termos, mandados, ordens de serviço e demais atos de ofício, em suma sua atribuição maior é dar cumprimento aos despachos advindos da Autoridade Policial, ele responde por toda a documentação relativa aos Inquéritos Policiais, tornando-se nesse ato o Oficial cartorário. Fonte: o Autor (2014).

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GERAL**

Este trabalho têm como finalidade demonstrar a interferência das redes sociais na performance dos funcionários públicos de uma delegacia de polícia, sob as óticas dos fatores positivos e fatores desafiadores, expor se, o uso de redes sociais neste segmento vem a aumentar ou diminuir o rendimento no trabalho dos profissionais desta área.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Os objetivos específicos desse estudo são:

- a) Identificar e descrever os processos de interferência das redes sociais na execução das tarefas rotineiras dos policiais;
- b) Demonstrar quantitativamente e qualitativamente os resultados obtidos por meio da empiria, focando no dia a dia dos profissionais.
- c) Analisar as contribuições e desafios do uso das redes sociais no trabalho diário dos policiais.



## 4 AS REDES SOCIAIS

### 4.1 O SURGIMENTO DA INTERNET

Como explica Ferrari (2003), a internet começou a ser utilizada da década de 60, nos Estados Unidos da América, inicialmente para fins militares. A rede era uma ferramenta no combate a possíveis ataques de nações inimigas. Posteriormente com os avanços da tecnologia e pesquisas na área, essa atividade cresceu, e, além de ser usada como forma de defesa da segurança nacional, começou a ser utilizada por pesquisadores dos meios acadêmicos das universidades norte-americanas.

A internet foi rapidamente se desenvolvendo, chegando ao ponto de relevância que presenciamos na época corrente. Dentre as inúmeras formas de explorar a rede mundial de computadores, surgiram as chamadas “Redes Sociais”, ferramentas muito utilizadas por entidades públicas, organizações com fins lucrativos e usuários, que apenas procuram entretenimento.

A internet é formada pelas centenas de redes de computadores conectadas em diversos países dos seis continentes para compartilhar a informação. Apesar de ter começado com fins militares a rede possui agora inúmeras funções, além do compartilhamento de informações. (PINHO, 2003, pag.38.)

### 4.2 OS PRIMÓRDIOS DA SOCIABILIDADE VIRTUAL

Antes do aprofundamento na história das redes sociais, é preciso ao menos citar a direta relação desses serviços com as mídias sociais, um grupo maior de mecanismos com os quais as pessoas são capazes de compartilhar informações, imagens, vídeos e arquivos de áudio. Obviamente, essas atividades são extremamente simples quando pensamos nas suas execuções através dos parâmetros de internet que temos hoje em dia. Contudo, algumas delas eram possíveis muito antes do “boom” da rede mundial de computadores. (FERRARI, 2003, p.17)

Os primeiros relatos de serviços que possuem características de sociabilizar dados surgem no ano de 1969, com o desenvolvimento da tecnologia dial-up<sup>4</sup> e o lançamento do CompuServe<sup>5</sup>, um serviço comercial de conexão à internet em nível internacional muito propagado nos Estados Unidos da América.

Outro passo importante nessa evolução foi o envio do primeiro e-mail em 1971, sendo seguido sete anos mais tarde pela criação do Bulletin Board System (BBS), um sistema criado por dois entusiastas de Chicago para convidar seus amigos para eventos e realizar anúncios pessoais. Essa tecnologia usava linhas telefônicas e um modem para transmitir os dados. Os anos seguintes, até o início da década de 90, foram marcados por um grande avanço na infraestrutura dos recursos de comunicação. Por exemplo, em 1984 surgiu um serviço chamado Prodigy<sup>6</sup> para desbancar o CompuServe — feito alcançado uma década depois.

Contudo, o fato mais marcante desse período foi quando a América Online (AOL)<sup>7</sup>, em 1985, passou a fornecer ferramentas para que as pessoas criassem perfis virtuais nos quais podiam descrever a si mesmas e criar comunidades para troca de informações e discussões sobre os mais variados assuntos. Anos mais tarde, mais precisamente em 1997, a empresa implementou um sistema de mensagens instantâneas, o pioneiro entre os chats e a inspiração dos “messenger” que utilizamos agora.

---

<sup>4</sup> **Dial-up** é uma tecnologia que afeta às comunicações de computadores. Fazer uma ligação por dial-up significa que um computador origina “vai telefonar”, recorrendo ao seu modem, ao modem do computador destino para que possam estabelecer comunicação entre eles. Disponível em [http://www.infopedia.pt/\\$dial-up;jsessionid](http://www.infopedia.pt/$dial-up;jsessionid). Acesso em 05 de Junho 2014.

<sup>5</sup> **Compuserve** foi um dos primeiros serviços on line a disponibilizar acesso à internet. Disponível em <http://www.infopedia.pt/Compuserve>. Acesso em 06 de Junho 2014.

<sup>6</sup> **Prodigy** era uma rede que possuía recursos de comunicação para troca de informações entre seus usuários, fundada em 1984, principal concorrente da CompuServe. Disponível em <https://sites.google.com/a/in.cscm-lx.pt>. Acesso em 06 de Junho de 2014.

<sup>7</sup> **America Online**, é um provedor de Internet corporativo e provedor de serviços Internet (ISP), de origem americana. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/aol>. Acesso em 06 de Junho de 2014.

### 4.2.1 Web 2.0

Depois da troca de informações entre usuários nas mensagens instantâneas e conversas nas salas de bate-papo, os portais disponibilizaram a seus usuários uma forma mais vasta de expressar suas ideias; através das páginas pessoais. O serviço mais conhecido foi o GeoCities, fundado em 1994 e comprado pelo Yahoo! em 1999. Nesta ferramenta gratuita, os usuários tinham a possibilidade de criar páginas da Internet com conteúdos variados. Na época, para criar um site, eram necessários conhecimentos em Hyper Text Markup Language (HTML)<sup>8</sup> e um serviço de hospedagem para disponibilizar a página na web. Com o GeoCities, os usuários tinham acesso a carregamento de arquivos via File Transport Protocol<sup>9</sup>, editor de HTML e ainda um suporte para criarem suas páginas.

Os portais começaram a oferecer, a partir de 1999, em larga escala, espaço e ferramentas para que o usuário confeccionasse sua própria página, seja para expor fotos da família, hospedar um trabalho escolar ou mesmo colocar seu currículo na rede. Sites como GeoCities, verdadeiro hospedeiro de páginas pessoais, oferecem espaço para que o usuário coloque sua URL nas diversas categorias oferecidas pelo site. Os portais também foram atrás desse filão de usuários, oferecendo algo mais: além da possibilidade de hospedar, muitos ainda ensinam como criar páginas HTML com fotos ilustrativas e um passo-a-passo intuitivo (FERRARI, 2003, p.33).

Foi assim que o internauta deixou de ser apenas um consumidor de conteúdo na Internet, ele passou a ser fornecedor. Com base nesse conceito, em 2005, Tim O' Reilly<sup>10</sup> usou pela primeira vez o termo web 2.0. Na época, o fundador da O' Reilly Media, uma editora especializada em livros de tecnologia, publicou um artigo chamado "What is web 2.0?" – O que é a web 2.0? No texto, o autor descrevia dos novos rumos da Internet.

No artigo "What is web 2.0", O' Reilly fez uma lista com essas comparações entre ferramentas e aplicativos considerados 1.0 e 2.0. Nessa relação constavam comparações como a Britânica Online<sup>11</sup>, uma enciclopédia tradicional e a Wikipédia,

<sup>8</sup> **HTML** é uma linguagem de programação utilizada para produzir páginas na Web, documentos HTML são interpretados por navegadores, ela é fruto da junção entre os padrões HyTime e SGML: Disponível em <http://www.infopedia.pt/HTML>: Acesso em 06 de Maio 2014.

<sup>9</sup> **FTP (File Transfer Protocol)** ou "protocolo de transferência de arquivos". Por meio dele, é possível se conectar a um site e receber e enviar arquivos (ERCILIA, GRAEFF, 2008, p. 114): Acesso em 10 de Maio de 2014

<sup>10</sup> **Tim O'Reilly** nasceu em 1954 em Cork, Irlanda. Formou-se na Universidade de Harvard, U.S.A, em 1975, fundador da O'Reilly Media, Inc. Disponível em <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>. Acesso em 10 de Maio de 2014.

<sup>11</sup> A **Encyclopedia Britannica** é uma enciclopédia generalista de língua inglesa. Disponível em [http://pt.wikipedia.org/wiki/Encyclop%C3%A9dia\\_Britannica](http://pt.wikipedia.org/wiki/Encyclop%C3%A9dia_Britannica). Acesso em 10 de Maio 2014.

enciclopédia online disponível a todos e que é atualizada conforme informações postadas por usuários. Mostra também a evolução das tradicionais páginas pessoais, que necessitavam de conhecimentos mais específicos em Internet, para os blogs, os quais com as ferramentas existentes hoje, qualquer pessoa com acesso a rede e conhecimento básico em web consegue ter o seu. A lista é extensa, mas a principal característica dessa mudança foi a evolução de publicação para participação, ou seja, o conteúdo não é mais apenas publicado, é um conjunto de informação disponível na Internet que conta com a participação do internauta.

Os editores da Web estão criando plataformas ao invés de conteúdo. Os usuários estão criando conteúdo [...] No modelo 1.0, um editor (seja um site de notícias ou um site pessoal no GeoCities) colocava o conteúdo num site da Web para que muitos outros lessem, mas a comunicação terminava aí. O modelo 2.0 não apenas permite que “muitos outros” comentem e colaborem com o conteúdo publicado, como também permite que os usuários coloquem, eles mesmos, material original (BRIGGS, 2007, p.28).

Para unir essa produção de conteúdo informal gerada pela web 2.0 e a interatividade proposta pelo bate-papo e as mensagens instantâneas, nasceram as redes sociais.

#### 4.3 O SURGIMENTO DAS REDES SOCIAIS

Como explica o artigo “história das redes sociais como tudo começou”, O ano de 1994 marca a quebra de paradigmas e mostra ao mundo os primeiros traços das redes sociais com o lançamento do GeoCities. O conceito desse serviço era fornecer recursos para que as pessoas pudessem criar suas próprias páginas na web, sendo categorizadas de acordo com a sua localização. Ele chegou a ter 38 milhões de usuários, foi fechado em 2009. Outros dois serviços foram anunciados em 1995 — esses com características mais claras de um foco voltado para a conectividade entre pessoas. O The Globe dava a liberdade para que seus adeptos personalizassem as suas respectivas experiências online publicando conteúdos pessoais e interagindo com pessoas que tivessem interesses em comum.

---

Sites de redes sociais propriamente ditos são aqueles que compreendem a categoria dos sistemas focados em expor e publicar as redes sociais dos atores. São sites cujo foco inicial está na exposição pública das redes conectadas aos atores, ou seja, cuja finalidade está relacionada a publicização dessa rede (RECUERO, 2009, p.104).

Por sua vez, o Classmates<sup>12</sup> visava disponibilizar mecanismos com os quais os seus usuários pudessem reunir grupos de antigos colegas de escola e faculdade, viabilizando troca de novos conhecimentos e o simples ato de marcar reencontros. Essa rede social ultrapassou 50 milhões de cadastros e sobrevive até hoje, mas com um número menor de participantes. Por volta dos anos 2000, a internet teve um aumento significativo de presença no trabalho e na casa das pessoas. Com isso, as redes sociais alavancaram uma imensa massa de usuários e a partir desse período uma infinidade de serviços foram surgindo. Em 2002, nasceram o Fotolog<sup>13</sup> e o Friendster<sup>14</sup>. Esse primeiro produto consistia em publicações baseadas em fotografias acompanhadas de ideias, sentimentos ou o que mais viesse à cabeça do internauta. Além disso, era possível seguir as publicações de conhecidos e comentá-las. O Fotolog ainda existe, tem cerca de 32 milhões de perfis, já veiculou mais de 600 milhões de fotos e está presente em mais de 200 países. (DAQUINO,2012)

Em seguida, conforme (Daquino,2012) ao longo de 2003, foram lançados o LinkedIn<sup>15</sup> (voltado para contatos profissionais) e o MySpace<sup>16</sup> (que foi considerado uma cópia do Friendster). Ambos ainda estão no ar e com uma excelente reputação. Atualmente, o LinkedIn conta com mais de 175 milhões de registros (sendo 10 milhões deles brasileiros) e o MySpace marca 25 milhões apenas nos EUA — embora esse número já tenha sido maiores que chegamos à época em que as redes sociais caíram no gosto dos internautas e viraram máquinas de dinheiro.

---

<sup>12</sup> **Classmates** é um serviço de rede social criado em 1951 por Randy Conrads. O website foi projetado para ajudar os membros a encontrar amigos e colegas de creche, ensino fundamental, ensino médio, faculdade, o trabalho e serviço militar. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Classmates.com>. Acesso 15 de Maio de 2014.

<sup>13</sup> **Fotolog** é um site de fotografias onde seus usuários podem mandar todas suas fotografias e compartilhar com os amigos. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Fotolog>: Acesso 16 de Maio de 2014.

<sup>14</sup> **Friendster** é uma rede social fundada em 2002 por Jonathan Abrams em Mountain View, California. Foi pioneira no gênero, que tem como exemplos mais famosos o hi5, Orkut, MySpace e o Facebook. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Friendster>. Acesso 15 de Maio de 2014.

<sup>15</sup> **LinkedIn** é um site de negócios que possui o formato de uma rede de relacionamento. O site foi fundado em 2002, porém, seu lançamento ocorreu em 2003, na Califórnia. Disponível em <http://www.oficinadanet.com.br/artigo/internet/linkedin>. Acesso 15 de Maio de 2014

<sup>16</sup> **MySpace** é uma rede social que utiliza a Internet para comunicação online através de uma rede interativa de fotos, blogs e perfis de usuário, criada em 2003. Inclui um sistema interno de e-mail, fóruns e grupos. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/MySpace>: Acesso 15 de Maio de 2014.

2004 pode ser considerado o ano das redes sociais, pois nesse período foram criados o Flickr<sup>17</sup>, o Orkut<sup>18</sup> e o Facebook — algumas das redes sociais mais populares mundialmente.

O Orkut dispensa apresentação. A rede social da Google foi durante anos a mais usada pelos internautas brasileiros, até perder seu título para a criação de Mark Zuckerberg em dezembro de 2011. Um dos levantamentos mais recentes aponta que cerca de 29 milhões de pessoas ainda o utilizam.

#### 4.4. O "FACEBOOK"

Na procura de chegar-se à realidade sobre a história do Facebook, o discurso toma dois caminhos: há quem diga que, com a ajuda de colegas de quarto e de curso (incluindo o brasileiro Eduardo Saverin), Zuckerberg teria “pego emprestado” dos gêmeos Tyler e Cameron Winklevoss o projeto de construir um site de integração para os estudantes locais. Contratado para construir a página para os irmãos, o estudante colocou no ar o próprio projeto com a premissa de amizades entre universitários, o “thefacebook”. A versão dos cocriadores é de que o próprio Mark teve a ideia, levando em conta suas experiências anteriores.

De qualquer modo, o sucesso foi instantâneo. Nas primeiras 24 horas, mais de mil estudantes efetuaram o cadastro e, no mesmo ano, outras universidades aderiram ao site. Foi nessa mesma época que ele conheceu o investidor Sean Parker, do Napster<sup>19</sup>, que se tornou presidente da companhia por algum tempo. Em 2005, ele reduziu o nome do site apenas para Facebook.

---

<sup>17</sup> **O Flickr** é um site da web de hospedagem e partilha de imagens fotográficas (e eventualmente de outros tipos de documentos gráficos, como desenhos e ilustrações), além de permitir novas maneiras de organizar as fotos e vídeos. Caracterizado também como rede social, o Flickr permite a seus usuários criarem álbuns para armazenamento de suas fotografias e entrarem em contato com fotógrafos variados e de diferentes locais do mundo. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Flickr>. Acesso 16 de Maio de 2014

<sup>18</sup> **O Orkut** é uma rede social filiada ao Google, criada em 24 de janeiro de 2004 com o objetivo de ajudar seus membros a conhecer pessoas e manter relacionamentos. Seu nome é originado no projetista chefe, Orkut Büyükkökten, engenheiro turco do Google. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Orkut>. Acesso 17 de Maio de 2014.

<sup>19</sup> **Napster**, criado por Shawn Fanning e seu co-fundador Sean Parker, foi o programa de compartilhamento de arquivos em rede P2P criado em 1999, que protagonizou o primeiro grande episódio na luta jurídica entre a indústria fonográfica e as redes de compartilhamento de música na Internet. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Napster>. Acesso 18 de Maio de 2014.

No início (FIGURA 1) a página era pobre em comparação com a atual e não tinha mural. O foco estava nas informações do perfil.



FIGURA 1 – PRIMEIRA INTERFACE EM 2004

FONTE: [HTTP://WWW.TECMUNDO.COM.BR/REDES SOCIAIS](http://www.tecmundo.com.br/reDES%20socIAIS) (2014).

Segundo Fernando Daquino, colunista do site Tecmundo (DAQUINO,2014), Apesar de ter sido criado em 2004, dentro do campus da Universidade de Harvard, o Facebook só chegou à grande massa de usuários no ano de 2006. De lá para cá, a rede social é sinônimo de sucesso e crescimento (inclusive em terras tupiniquins), superando a incrível marca de 1 bilhão de pessoas cadastradas. Hoje, a marca está avaliada em US\$ 171 bilhões, Em 2014 o Facebook sofreu algumas alterações. (FIGURA 2)

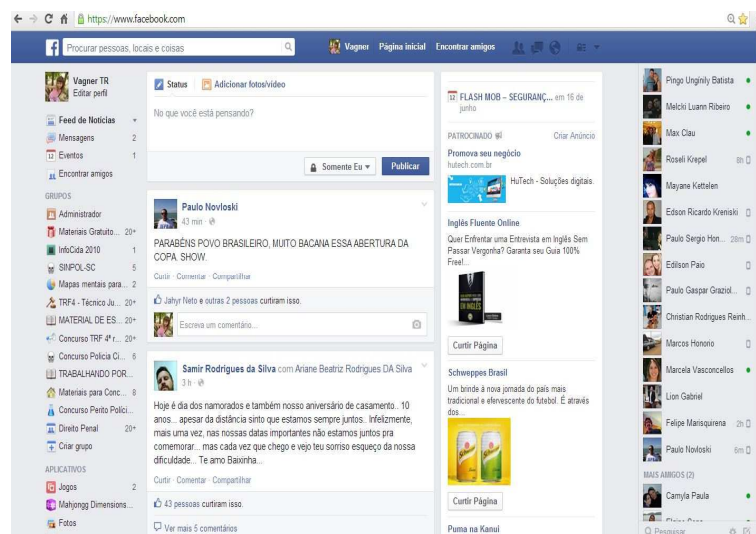


FIGURA 2 – INTERFACE EM 2014

FONTE: [HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/VAGNERTR](https://www.facebook.com/vagnertr) (2014)

De acordo com uma pesquisa realizada pela Socialbakers (2014), empresa especializada em análise de redes sociais, o Facebook continua sendo a ferramenta de preferência dos anunciantes. As pesquisas foram realizadas com quatro redes junto a mais de 500 profissionais de marketing em 20 empresas de 82 países.

Entre Facebook, Twitter, Youtube e LinkedIn, a rede de Mark Zuckerberg continua à frente das demais, com 92% de adesão. Youtube e LinkedIn tiveram 35% e 24%, respectivamente. Em último, aparece o Twitter, com 23% de utilização pelos anunciantes. Apesar de 90% da receita do microblog originar da publicidade, o índice é considerado baixo em comparação ao Facebook. Porém, o Twitter é uma rede ainda limitada em certas regiões do mundo, o que justificaria a baixa preferência. (FIGURA 3)

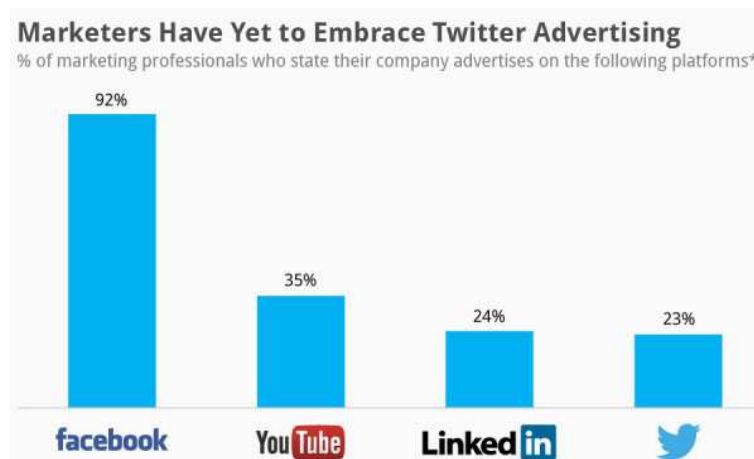


FIGURA 3 – PREFERÊNCIA DOS ANUNCIANTES PELAS REDES SOCIAIS  
FONTE: [HTTP://PLINDIGITAL.WORDPRESS.COM/](http://plindigital.wordpress.com/)

Conforme a (Figura 4) o Facebook vem liderando a preferência de acesso à internet no mundo, um estudo realizado pela empresa (AddToAny,2013) uma companhia que se encarrega de prover ferramentas para pessoas que publicam na web.



Facebook lidera a lista, de sites mais visitados mundialmente. (FIGURA 4)

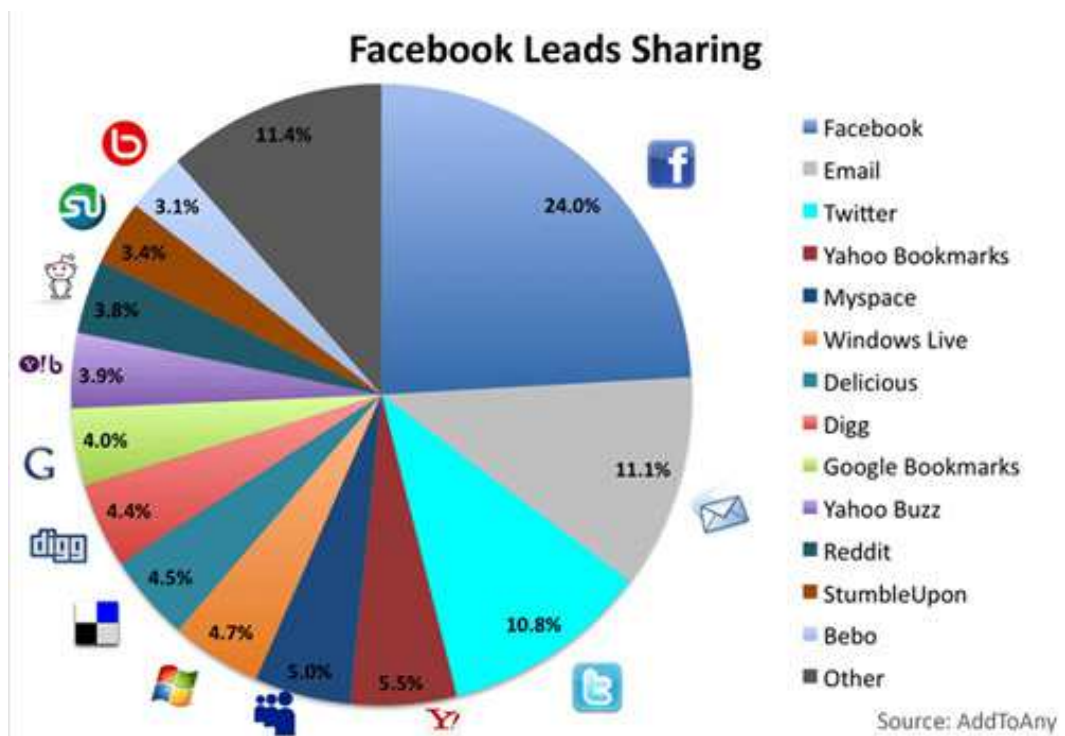


FIGURA 4 – SITES MAIS VISITADOS NO MUNDO

FONTE: [HTTP://PTODECONTATO.WORDPRESS.COM/2009/08/10](http://PTODECONTATO.WORDPRESS.COM/2009/08/10)

## 5 AS REDES SOCIAIS E SUA UTILIZAÇÃO NAS DELEGACIAS DE POLÍCIA

Com o aumento do uso das redes sociais como Orkut, Facebook, Twitter<sup>20</sup>, entre outras, o modo como as pessoas utilizam a Internet tem vindo a ser modificado. Desde o mundo empresarial, das entidades, até ao cidadão comum, tornou-se um hábito o recurso às redes sociais para a divulgação de trabalhos e para a partilha de assuntos pessoais e familiares, deixando por isso de criar sites individualizados. Verificamos que a população em geral, tem vindo a fazer um uso cada vez mais intenso das redes sociais. Não indiferente a essa realidade, as corporações públicas também fazem o uso das redes sociais, seja para promoção dos movimentos governamentais, seja para outros fins. Segundo o departamento de informática da Polícia Civil, entidade foco desta investigação, o uso das redes sociais é utilizada amplamente por seus servidores desde junho de 2013, sendo que a instituição também está presente na rede Facebook. (FIGURA 5)



FIGURA 5 – USO DA REDE SOCIAL NA DELEGACIA DE POLÍCIA DE ITAJAÍ-SC  
FONTE: [TTPS://WWW.FACEBOOK.COM/DIVISAODE.INVESTIGACAO.3](https://www.facebook.com/divisaode.investigacao.3)

<sup>20</sup> **Twitter** é uma rede social e um servidor para microblogging, que permite aos usuários enviar e receber atualizações pessoais de outros contatos (em textos de até 140 caracteres, conhecidos como "tweets"), por meio do website do serviço, por SMS e por softwares específicos de gerenciamento. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Twitter>: Acesso em 20 de Junho de 2014.

Em consulta com o setor de informática da instituição, foi informado de que não existe decretos ou resoluções que regulem o uso de internet nas delegacias de polícia, apenas existe um controle de níveis de acesso como explicado abaixo:

Nível 1 – sites em geral com bloqueio para downloads via torrent<sup>21</sup>, e acesso a vídeos (youtube)<sup>22</sup>;

Nível 2 – Acesso irrestrito, liberado apenas para as chefias e setores especializados, este nível só é liberado com extrema necessidade e por tempo determinado.

## 5.1 RESTRIÇÃO DE USO DE REDES SOCIAIS NO RAMO PÚBLICO

É bastante comum a reclamação da população e das chefias de que o uso indiscriminado das redes sociais em horário de trabalho pelos funcionários públicos ou privados, pode gerar atendimento insatisfatório com queda da produtividade. O uso dos equipamentos de informática e consulta à Internet deverão ser exclusivamente de interesse da Administração. A disponibilização dos pontos de acesso às redes sociais terá que ser solicitada aos próprios secretários. Se houver a devida liberação, a solicitação será encaminhada ao Coordenador de Processamento de Dados. (MARCO ANTONIO ALVES MIGUEL, 2014)

Segundo o Secretário da Administração do Município de Marília-SP (Marco Antonio Alves Miguel) “a Internet representa hoje importante ferramenta no cotidiano mas é preciso adequá-la ao ambiente de trabalho. É muito comum um profissional interromper sua atividade para se comunicar por essas redes com assuntos totalmente pessoais, aleatórios ao serviço. Isso provoca um impacto altamente negativo na produtividade do servidor, prejudicando a população. Não queremos isso. A meta é proporcionar aos munícipes um serviço público eficiente”. (Assessoria de Imprensa Prefeitura de Marília, 2014)

---

<sup>21</sup> Torrent ou BitTorrent é um protocolo de transferência de arquivos via P2P (peer-to-peer ou par-a-par). Acesso em 20 de Maio de 2014.

<sup>22</sup> **YouTube** é um site que permite que seus usuários carreguem e compartilhem vídeos em formato digital: Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Youtube>: Acesso em 20 de Maio de 2014.

## **6 METODOLOGIA**

Com uma proposta empírica, o presente trabalho tende a demonstrar os resultados focando no cotidiano dos profissionais em seu ambiente de trabalho, foi utilizado como base para as experiências dessa investigação, a rede social “Facebook”, por ser na época da realização deste trabalho a rede social mais utilizada mundialmente

No mínimo quatro princípios para fundamentar toda boa ciência social e exigem inteira atenção: A análise deve deixar claro que se baseia em todas as evidências; A análise deve abranger todas as principais interpretações aos concorrentes; A análise deve se dedicar aos aspectos mais significativos de estudo de caso; A análise deve-se utilizar o conhecimento prévio de especialista em seu estudo de caso. (YIN, 2005, p.35)

### **6.1 OS SUJEITOS DA PESQUISA**

A pesquisa buscou a concepção sobre o uso da rede social “Facebook” no horário de expediente dos funcionários de uma delegacia de polícia, onde participaram como entrevistados 07 (sete) funcionários de uma delegacia da Polícia Civil de Santa Catarina, com o objetivo de não expor os sujeitos, procurando assim chegar o mais próximo da realidade destes, optou-se por utilizar ao invés dos nomes, números que os identificassem.

### **6.2 INSTRUMENTOS, MATERIAIS E COLETA DE DADOS**

A pesquisa foi realizada entre os meses de fevereiro a junho do ano de 2014, foram realizadas pesquisas bibliográficas, consultas em periódicos, sites especializados, associado a uma pesquisa de campo de caráter qualitativa, apresentando um corte transversal de realidade investigativa, composta de questões fechadas e questões abertas, somadas a um questionário tarefa composto de 01 (uma) pergunta semiestruturada, oferecendo liberdade à subjetividade das respostas e, posteriormente transformando os dados em resultados quantitativos, sendo feito posteriormente uma análise de forma qualitativa.

Como instrumentos, foram realizados: questionário inicial (APÊNDICE A), um questionário da tarefa (APÊNDICE B) e questionário final (APÊNDICE C)

Como regra às pesquisas, informou-se aos participantes desta pesquisa sobre a confidencialidade que seus dados pessoais seriam tratados, e utilizados apenas para esta pesquisa.

A pesquisa iniciou-se com um questionário inicial com perguntas diretas para levantar o perfil dos entrevistados, foi composto de 04 (quatro) questões fechadas (nome fictício, gênero, idade, grau de escolaridade) e uma aberta (APÊNDICE A).

Posteriormente foi proposta uma tarefa a ser realizada pelos funcionários da delegacia de polícia, ou seja, um questionário tarefa (APÊNDICE B). Coletamos os dados do desempenho na elaboração dos procedimentos e processos realizados cotidianamente pelos policiais, para um posterior confronto com o resultado de nossa pesquisa. Solicitamos aos funcionários para que se abstivessem em usar o Facebook por dois dias de trabalho, para analisarmos o efeito que esse desuso acarretaria no desempenho de trabalho dos servidores alvos desta pesquisa. Após a conclusão da tarefa foi oferecido um questionário final (APÊNDICE C)

### **6.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS**

A partir das entrevistas realizadas, as mesmas foram categorizadas, buscando analisá-las em relação aos objetivos específicos propostos no trabalho, oferecendo liberdade à subjetividade das respostas e, posteriormente transformadas em dados quantitativos, para então serem analisados e transformados em dados qualitativos.

No mínimo quatro princípios são necessários para fundamentar toda boa ciência social e exigem inteira atenção na investigação; “A análise deve deixar claro que se baseia em todas as evidências; A análise deve abranger todos os principais interpretações aos concorrentes; A análise deve se dedicar aos aspectos mais significativos de estudo de caso; A análise deve-se utilizar o conhecimento prévio de especialista em seu estudo de caso. (YIN 2005, p.46)

## **7 ANÁLISE DOS DADOS**

### **7.1 O PERFIL DOS SUJEITOS**

Com base nos estudos apresentados na Fundamentação Teórica, apresentamos neste capítulo a análise dos dados coletados e os resultados obtidos neste estudo. Para melhor organização, dividimos este capítulo em três partes, a saber: na primeira, apresentamos os dados e os resultados dos questionários inicial e secundário, primeiros instrumentos aplicados, na segunda parte encontra-se o resultado do questionário tarefa, e para finalizar os resultados da entrevista aberta já descritas no questionário final. Dessa forma, tentamos responder as propostas elencadas nos objetivos específicos.

Em entrevista inicial de perfil, foi explicado a temática do trabalho aos participantes desta pesquisa e solicitado seus dados qualificativos, para se ter uma noção sobre a questão de idade, gênero, escolaridade, e área de formação, para confrontar essas situações com suas realidades. Desse modo foi melhor visualizado se questões grau de escolaridade, nível cultural, e se experiência de vida por exemplo, interferem em algum ponto no decurso de nosso trabalho. O primeiro instrumento a ser aplicado para obter os dados acima descritos foi o questionário inicial, pois precisávamos conhecer os participantes através de seus dados e saber se suas peculiaridades tinham interferência no uso das redes sociais na delegacia.

Aplicou-se o questionário separadamente por setores, devido às peculiaridades de cada um.

Inicialmente constatamos uma grande diferença de idade entre os dois sujeitos que trabalham no setor de comissariado, conforme a ilustração abaixo. (FIGURA 6)

### 7.1.1 Perfil Sujeitos Setor de Comissariado

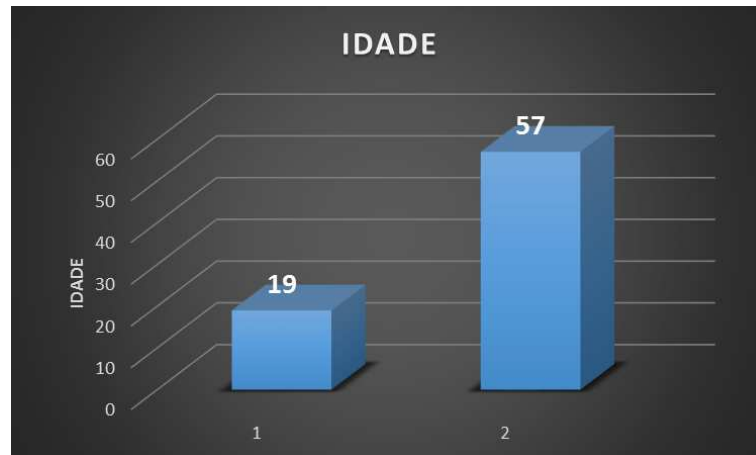


FIGURA 6: IDADE DOS SERVIDORES DO COMISSARIADO  
FONTE: O autor (2014).

No tocante ao gênero dos entrevistados do setor de comissariado, constatamos tratar-se de dois indivíduos do sexo masculino. (FIGURA 7)

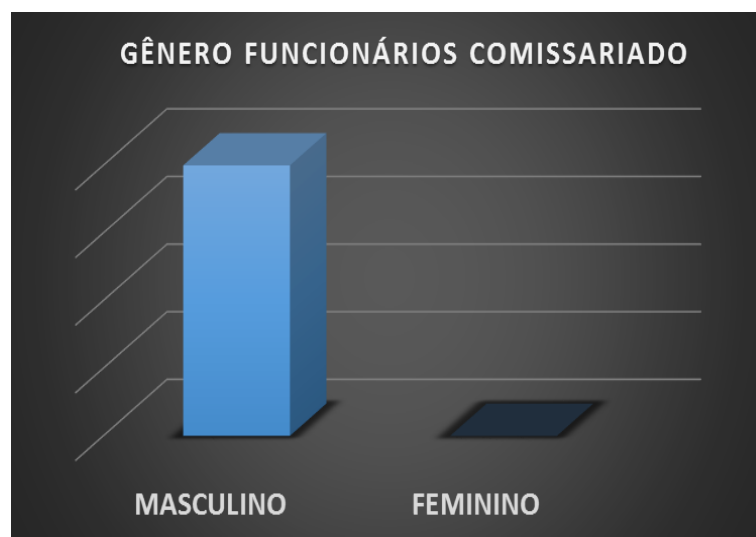


FIGURA 7: GÊNERO DOS SERVIDORES DO COMISSARIADO  
FONTE: O autor (2014).

Na pesquisa, onde buscou-se levantar o nível de escolaridade dos pesquisados, descobrimos tratar-se de dois sujeitos portadores de curso de nível médio. (FIGURA 8)



FIGURA 8: FORMAÇÃO DOS SERVIDORES DO COMISSARIADO  
 FONTE: O autor (2014).

Aplicou-se uma pergunta fechada aos entrevistados deste setor com a seguinte indagação, você utiliza o Facebook no seu horário de trabalho? (FIGURA 9)

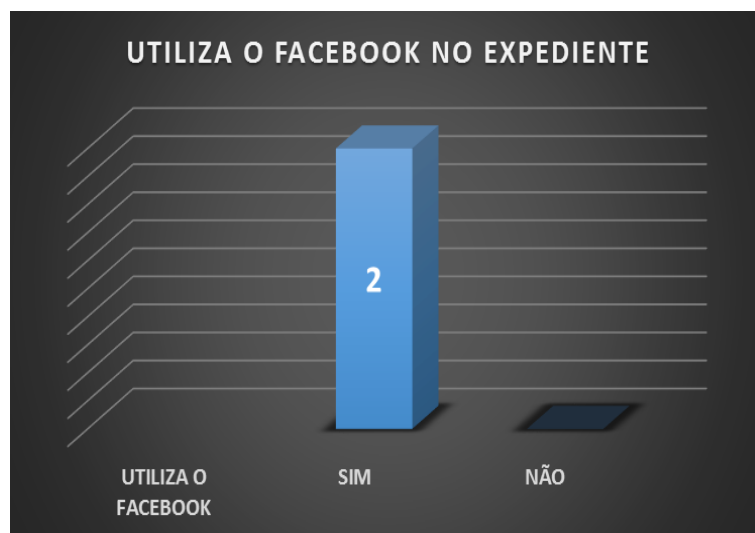


FIGURA 9: UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK NO COMISSARIADO  
 FONTE: o Autor (2014).

No setor de comissariado referente as características de perfil dos sujeitos, pudemos verificar que o item idade não influencia no uso do Facebook no horário de trabalho, visto que há presença de um funcionário bem jovem de dezenove (19) anos e outro na idade de cinquenta e sete (57) anos, aproximando-se da faixa etária classificada como idoso; estes dois indivíduos são ambos do gênero masculino e



portadores de escolaridade de nível médio. Em relação ao uso do Facebook em paralelo com as atividades policiais, procurou-se obter com a pergunta, o quantitativo de funcionários que utilizam o a rede social no setor de comissariado, a interferência da rede social Facebook mostra-se clara já num primeiro momento, e como resultado da pesquisa foi notória a presença do Facebook em seus postos de trabalho. Os dois sujeitos utilizam o Facebook juntamente com as atividades de trabalho.

#### 7.1.2. Perfil Sujeitos Setor de Cartório

No setor de cartório também existe uma significativa diferença de idade entre os dois componentes desta área. (FIGURA 10)

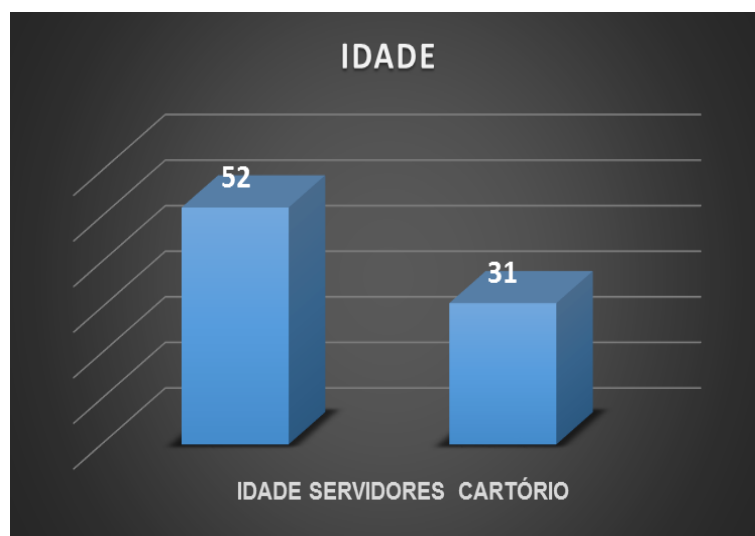


FIGURA 10: IDADE DOS SERVIDORES DO CARTÓRIO  
FONTE: o Autor (2014).

No tocante ao gênero dos entrevistados do setor de cartório, constatamos tratar-se de dois indivíduos, um do sexo masculino e um feminino. (FIGURA 11)

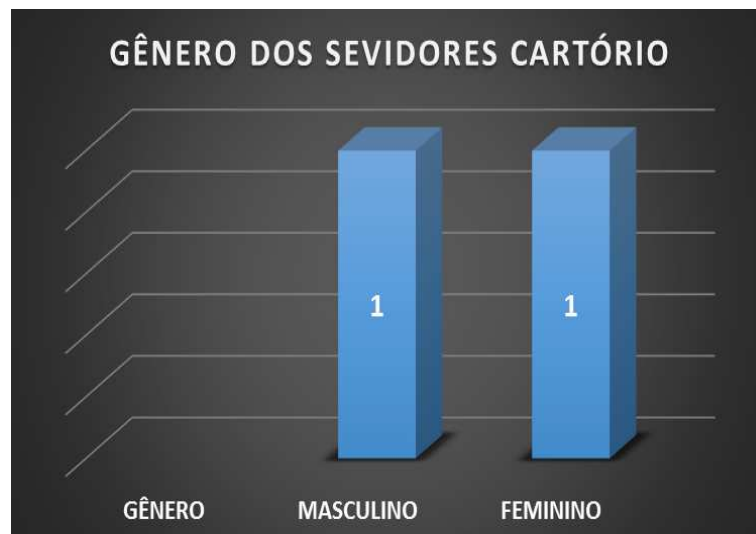


FIGURA 11: GÊNERO DOS SERVIDORES DO CARTÓRIO  
FONTE: o Autor (2014).

Na pesquisa onde buscou-se descobrir o nível de escolaridade, neste setor, dos dois sujeitos, um é portador de curso de nível superior e outro tem o nível médio. (FIGURA 12)

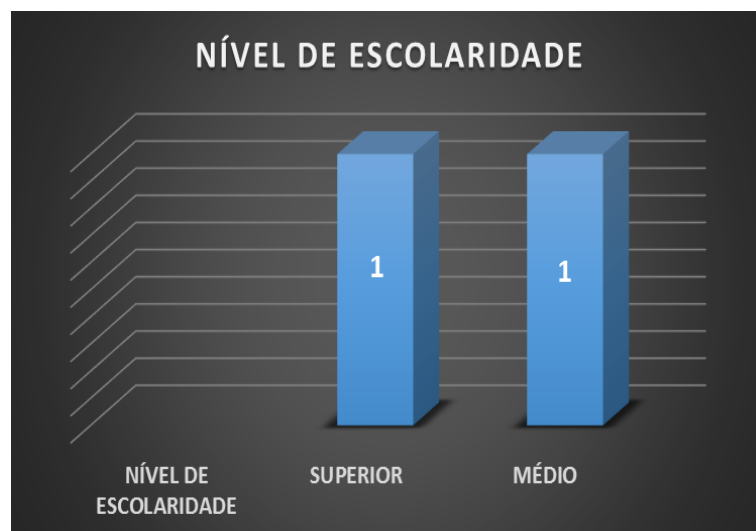


FIGURA 12: NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS SERVIDORES DO CARTÓRIO  
FONTE: o Autor (2014).

Neste setor também aplicou-se uma pergunta fechada aos entrevistados com a indagação sobre a utilização da rede social Facebook para fins particulares em paralelo as atividades dos servidores, aqui a presença da rede social também foi notada na rotina dos dois servidores. (FIGURA 13)



FIGURA 13: UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK PELOS SERVIDORES DO CARTÓRIO  
 FONTE: o Autor (2014).

No setor de cartório onde trabalham um sujeito do gênero masculino e outro feminino, um formado com graduação de nível superior e outro com formação de nível médio, sendo um com a idade de trinta e um anos (31) e outro com idade de cinquenta e dois anos (52), nesta área ambos os entrevistados utilizam a rede social Facebook para fins particulares no horário de expediente, aqui presenciamos diferenças consideráveis de perfis, todavia esses fatores não influenciaram no modo como comportam-se os funcionários no que tange a utilização ou não do Facebook enquanto estão trabalhando, os dados comprovaram que os dois pesquisados utilizam o Facebook concomitante às atividades policiais.

### 7.1.3 Perfil Sujeitos Setor de Investigação

Nesse setor a idade dos seus componentes mostra-se mais equilibrada em relação aos demais setores. (FIGURA 14)



FIGURA 14: IDADE DOS SERVIDORES DA INVESTIGAÇÃO  
FONTE: o Autor (2014).

Em relação ao gênero dos servidores, identificou-se três sujeitos do sexo masculino. (FIGURA 15)

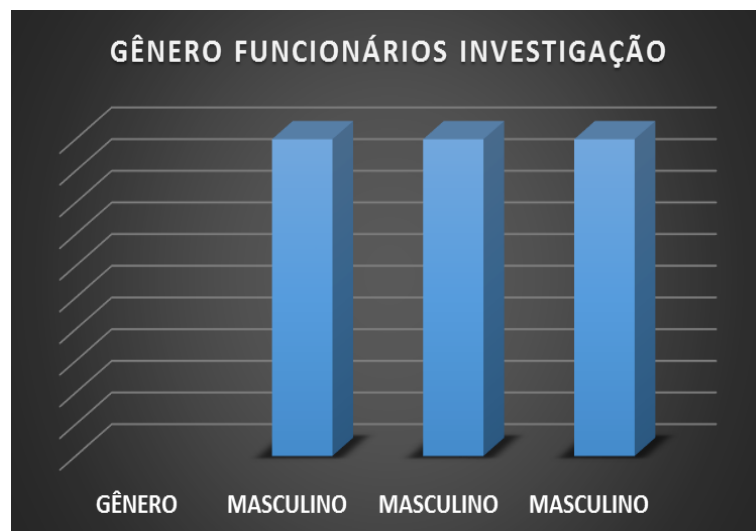


FIGURA 15: GÊNERO DOS SERVIDORES DA INVESTIGAÇÃO  
FONTE: o Autor (2014).

Em relação ao grau de escolaridade, identificou-se três indivíduos portadores de diploma de nível superior. (FIGURA 16)



FIGURA 16: GÊNERO DOS SERVIDORES DA INVESTIGAÇÃO  
 FONTE: o Autor (2014).

Sobre a utilização do Facebook no setor de investigação em suas rotinas de trabalho, nota-se que todos os entrevistados se utilizam dessa ferramenta. (FIGURA 17)



FIGURA 17: UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK SERVIDORES DA INVESTIGAÇÃO  
 FONTE: o Autor (2014).

Na seção de investigação a idade dos pesquisados apresentou uma média de 38 anos, sendo três (03) servidores do gênero masculino e todos portadores de diploma de curso superior. Nesta área o Facebook é amplamente utilizado por todos os investigadores, seja para fins particulares, seja para fins profissionais.

## 7.2 DOIS DIAS SEM FACEBOOK

Nesta etapa foi apresentada a proposta de tarefa aos funcionários da delegacia de polícia, foi solicitado para que se abstivessem de usar o Facebook por dois dias de trabalho. No início da atividade foi realizada uma contagem dos procedimentos realizados pelos pesquisados nos dias em que usam o Facebook, para então confrontar com os resultados dos dias sem o uso da rede social

### 7.2.1 Dois dias sem Facebook no Comissariado

No setor de comissariado onde não existe uma rotina pré-determinada, não foi possível estabelecer algum tipo de confronto de dados, haja vista que, os registros de ocorrência e demais serviços, variam conforme a procura pela população, neste setor, optou-se nesta etapa da pesquisa buscar resultados através de questões abertas, para assim melhor expor as alterações do desuso do Facebook por um dia de trabalho. (FIGURA 18)



FIGURA 18: ALTERAÇÃO NA ROTINA DOS SERVIDORES DO COMISSARIADO  
FONTE: o Autor (2014).

Com a indagação. Esse dia sem usar o Facebook alterou o seu dia de trabalho? Se sim, por que? Obtivemos como resposta as explicações abaixo mencionadas:

“Pelo que senti o Facebook altera sim nosso dia de trabalho, nesse dia sem

perder tempo, consegui me concentrar mais no trabalho”. (ENTREVISTADO 1 Comissariado)

“Já tinha uma noção de que o Facebook consome o nosso tempo, por causa do bate-papo, às vezes estou em uma conversa interessante e bem na hora chega uma pessoa para dar o atendimento, aí eu preferia que essa pessoa viesse uma outra hora, mas as pessoas não tem culpa e precisam ser atendidas na hora, por isso digo que esse Facebook é meio complicado”. (ENTREVISTADO 2 Comissariado)

Neste ponto da pesquisa onde propomos a os policiais a tarefa da não utilização do Facebook pelo período de dois dias em seus locais de trabalho, após o término da proposta no comissariado, ficou nítido como a rede social pode ser prejudicial na rotina desses profissionais, através dessa experiência, sentiram que podem produzir suas tarefas com mais qualidade, pois o déficit de atenção causado pelo Facebook, é um desafio a ser encarado na tentativa de melhoria na performance do profissional deste setor.

### **7.2.2 Dois dias sem Facebook no Cartório**

Neste setor existe uma rotina predeterminada de procedimentos a serem realizados diariamente, dessa forma optamos por aplicar questões abertas e fechadas para alcançar os resultados. Inicialmente efetuou-se o levantamento de quantos procedimentos cada funcionário realiza por dia, de posse desses dados, aplicamos a tarefa da não utilização do Facebook por um dia de trabalho, para assim comparar e ter um parâmetro mais eficiente.

O entrevistado (ENTREVISTADO 1 Cartório) é responsável pela elaboração de Inquéritos Policiais<sup>23</sup>, com a tarefa rotineira de concluir entre 08 (oito) a 10 (dez) desses procedimentos diariamente.

O gráfico deixa bem claro como o tempo usado pelo funcionário com a rede

---

<sup>23</sup> **Inquérito policial** é o conjunto de diligências (atos investigatórios) realizadas pela polícia judiciária (polícias civil e federal), com o objetivo de investigar as infrações penais e colher elementos necessários para que possa ser proposta a ação penal. Disponível em <http://lfg.jusbrasil.com.br/noticias/inquerito-policial-michele-melo>. Acesso em 12 de Junho de 2014.

social afeta de modo negativo na sua performance no trabalho, considerando os números obtidos, sem usar o Facebook, o policial consegue no mínimo, realizar 02 (dois) procedimentos a mais do que quando está com o acesso a rede social. (FIGURA 19)

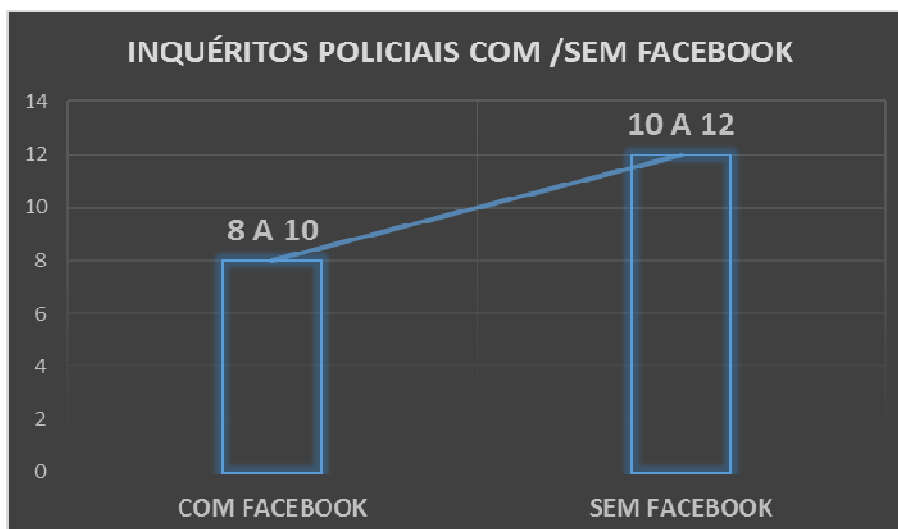


FIGURA 19: MÉDIA DE INQUÉRITOS POLICIAIS COM/SEM O USO DO FACEBOOK  
 FONTE: o Autor (2014).

“Pelo visto o facebook altera sim o nosso trabalho, a gente acaba gastando um pouco mais do tempo que deveria com o Facebook, ai então para dar conta dos processos a gente precisa dar uma acelerada no trabalho, ou seja, trabalhar bem rápido, e isso nem sempre é bom”. (ENTREVISTADO 1 Cartório)

O entrevistado (ENTREVISTADO 2 Cartório) é responsável pela elaboração de Termos Circunstanciados<sup>24</sup>, com a tarefa de concluir entre 10 (dez) a 12 (doze) desses procedimentos diariamente. O entrevistado (ENTREVISTADO 2 Cartório) apresentou com seus resultados números interessantes, no dia em que se absteve da utilização do Facebook, ele conseguiu aumentar em no mínimo a produção de dois (02) procedimentos diariamente, podendo chegar a produzir até mais cinco (05) procedimentos por dia. Ficando através dos números obtidos, a notoriedade da alteração do desuso da rede social Facebook neste setor. (FIGURA 20)

<sup>24</sup> **Termo Circunstanciado** é um procedimento aplicados para os crimes com penas de até dois (02) anos parecido com o Inquérito Policial, suas peculiaridades, menos formal e mais célere. o Autor



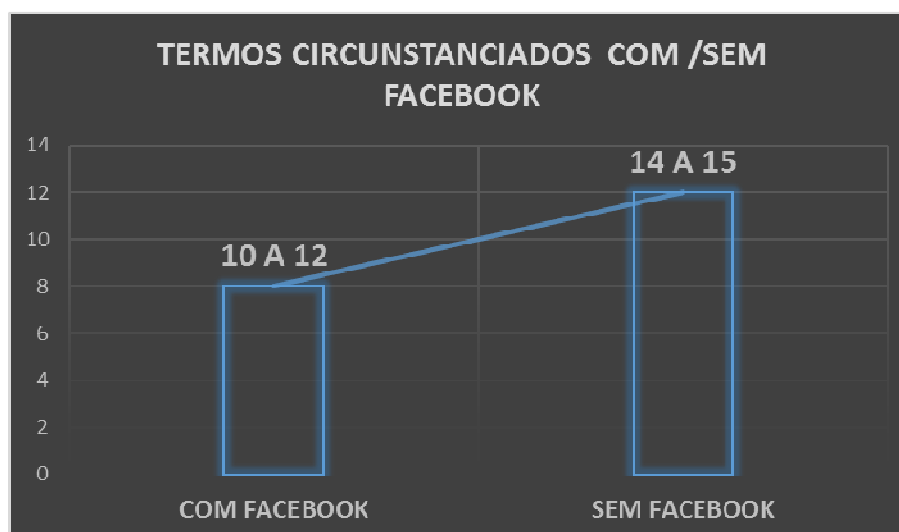


FIGURA 20: MÉDIA DE TERMOS CIRCUNSTANCIADOS COM/SEM O USO DO FACEBOOK  
 FONTE: o Autor (2014).

“O Facebook com certeza altera a nossa rotina de trabalho, altera porque em certos momentos a gente fica saturado com o stress do trabalho, e a forma mais fácil de aliviar um pouco a cabeça é dar uma espiada no Facebook, aí às vezes acabamos gastando mais tempo do que deveria com ele, por causa das notificações, fotos dos colegas, etc.” (ENTREVISTADO 2 Cartório)

No setor de cartório, a área burocrática da delegacia, em que a rotina de trabalho exige uma produção de processos determinada e contínua, a rede social Facebook mostrou-se prejudicial a performance dos profissionais. Como nesta área não há necessidade do uso do Facebook para auxiliar na montagem dos processos, o seu uso é feito apenas para fins particulares dos policiais, desta forma, se o funcionário não possuir um bom regramento no tempo de utilização do Facebook, fatalmente sua performance será baixa.

### 7.2.3 Dois dias sem Facebook na Investigação

A investigação policial é um setor que o uso do Facebook, além de ser permitido, é matéria presente no curso de formação dos policiais investigadores, é uma ferramenta valiosa na elucidação e prevenção de crimes. Neste setor os policiais trabalham através de ordens de serviço, onde ali constam as devidas investigações que devem realizar, na tentativa de elucidar os crimes ocorridos. Cada

investigador recebe em seu plantão de trabalho três (03) ordens de serviço para prestar os devidos relatórios ao findar seu turno de trabalho. Foi aplicada a pesquisa para esses profissionais compondo-se de uma questão fechada e uma aberta.

O (ENTREVISTADO 1 Investigação) em um primeiro dia de teste encontrou dificuldade em resolver uma de suas ordens de serviço, já num segundo dia de teste continuou na normalidade, efetuando três (03) ordens de serviço. (FIGURA 21,22)

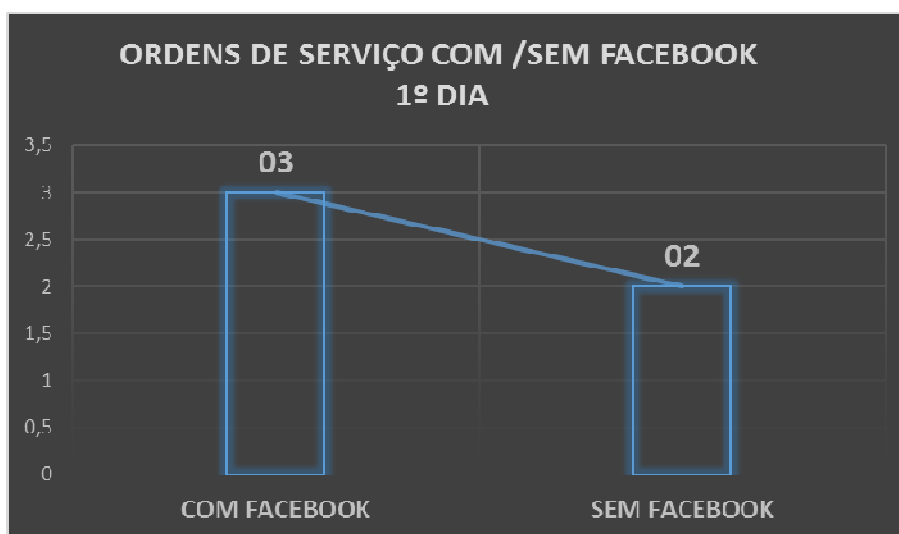


FIGURA 21: MÉDIA DE ORDENS DE SERVIÇO COM/SEM O USO DO FACEBOOK - 1ºDIA  
FONTE: o Autor (2014).

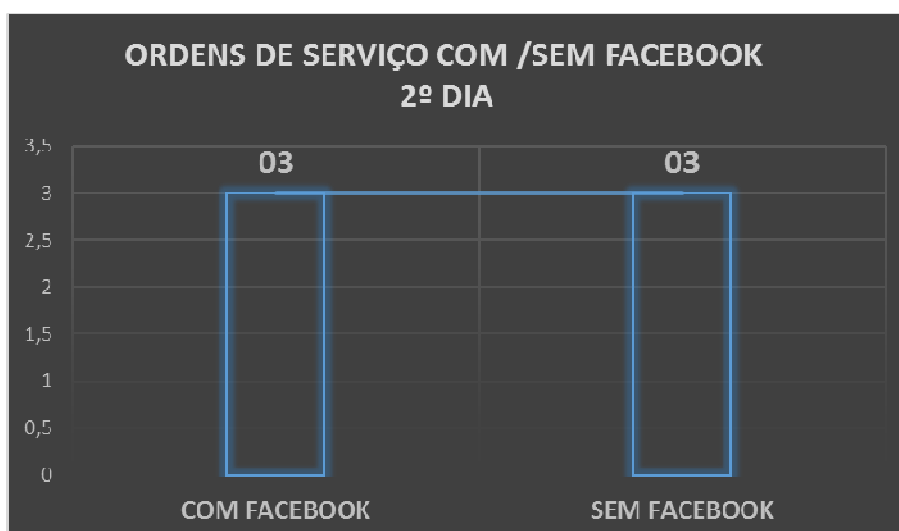


FIGURA 22: MÉDIA DE ORDENS DE SERVIÇO COM/SEM O USO DO FACEBOOK - 2ºDIA  
FONTE: o Autor (2014).

“O Facebook altera sim nosso dia a dia no trabalho. Mas no meu caso ficar sem Facebook é mais prejudicial do que benéfico, pois com o Facebook eu consigo encontrar muitas pessoas envolvidas em crimes, também utilizo o Facebook para realizar reconhecimento de criminosos, mostrando as vítimas a foto do perfil do Facebook, e em muitas ocasiões obtive sucesso com esse método”. (ENTREVISTADO 1 Investigação) Aplicou-se o teste ao (ENTREVISTADO 2 Investigação), e este não encontrou dificuldade em realizar suas tarefas, mesmo com a não utilização do Facebook, mantendo sua média exigida de (três) ordens de serviços por turno de serviço. (FIGURA 23,24)

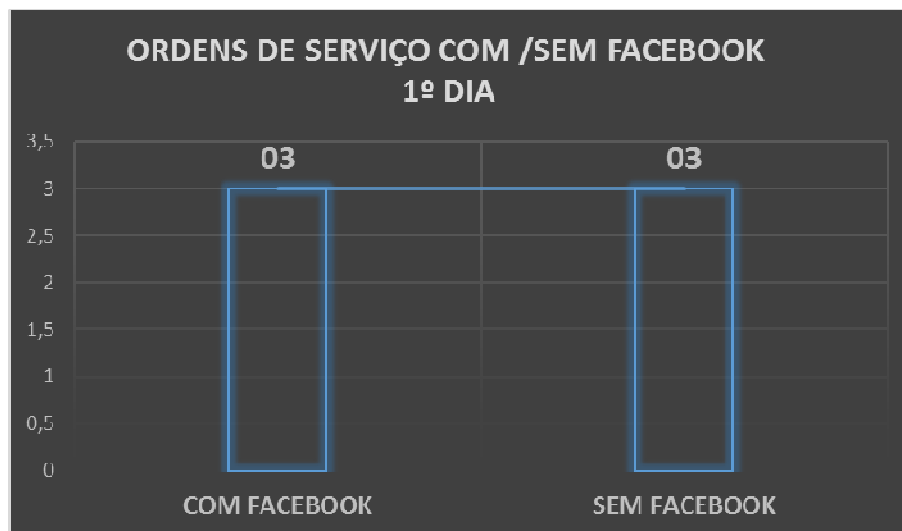


FIGURA 23: MÉDIA DE ORDENS DE SERVIÇO COM/SEM O USO DO FACEBOOK - 1ºDIA  
FONTE: o Autor (2014).

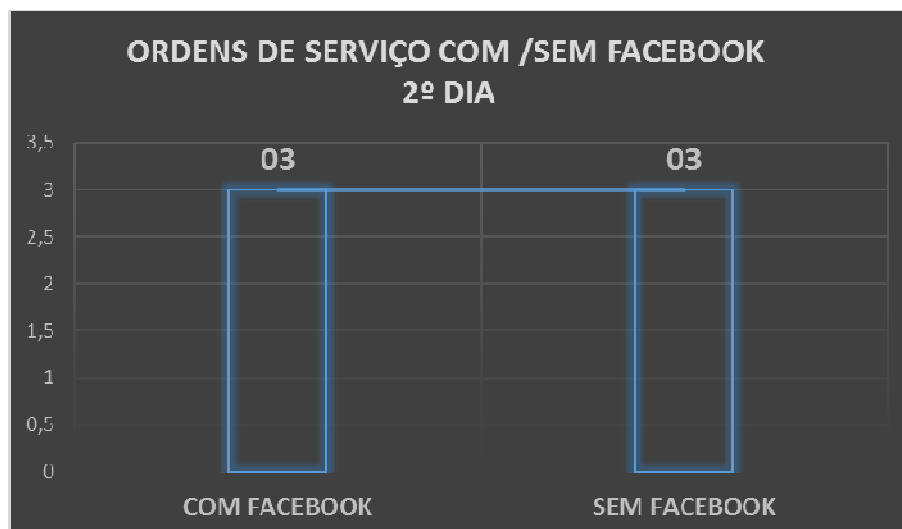


FIGURA 24: MÉDIA DE ORDENS DE SERVIÇO COM/SEM O USO DO FACEBOOK - 2ºDIA  
FONTE: o Autor (2014).

“O uso do Facebook altera sim nosso trabalho, pelo que vejo aqui na delegacia os investigadores como eu, não encontram pessoas pelos bancos de dados da polícia, ai procurando no Facebook, achamos o que procuramos, porque as pessoas colocam tudo sobre sua vida no Facebook, apesar de que gosto mais de ir pra rua, no corpo a corpo mesmo.” (ENTREVISTADO 2 Investigação)

Com as aplicações dos testes ao (ENTREVISTADO 3 Investigação) observou-se uma clara redução no seu desempenho, deixando de cumprir em cada dia, 01 (uma) ordem de serviço o que equivale proporcionalmente a 0,33% de perda de rendimento (FIGURA 25,26)

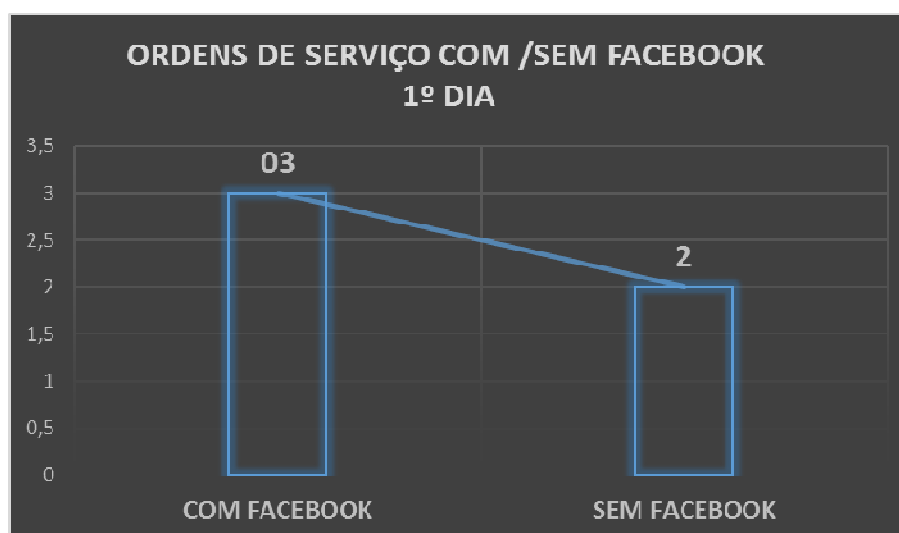


FIGURA 25: MÉDIA DE ORDENS DE SERVIÇO COM/SEM O USO DO FACEBOOK - 1ºDIA  
FONTE: o Autor (2014).

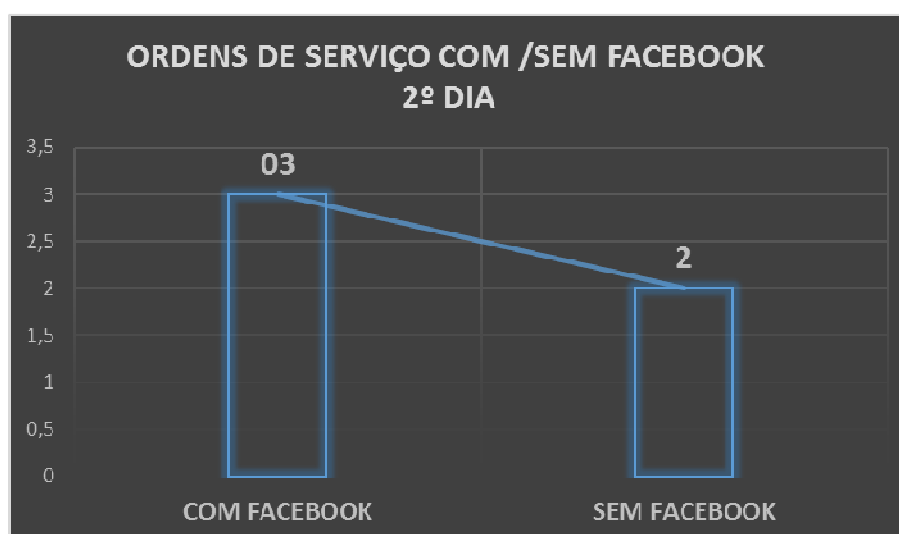


FIGURA 26: MÉDIA DE ORDENS DE SERVIÇO COM/SEM O USO DO FACEBOOK - 2ºDIA  
FONTE: o Autor (2014).

“No meu caso o Facebook altera bastante meu trabalho, como aqui eu fico mais com essa parte de investigar os crimes eletrônicos (calúnias, injúrias, ameaças, estelionatos etc.) fico muito prejudicado sem a utilização do Facebook, ele é tão importante no nosso setor que até já fui fazer um curso de Investigação usando meios eletrônicos, onde eles nos ensinaram vários macetes para investigar usando o Facebook” (ENTREVISTADO 3 Investigação)

Na seção de investigação, tanto qualitativamente quanto quantitativamente o uso do Facebook é apresentado-se importante para o andamento dos trabalhos desta área. Como exposto por um dos investigadores entrevistados, o Facebook é assunto presente no curso de investigação por meios eletrônicos, ministrado pelo setor de formação continuada da Polícia Civil de Santa Catarina. A rede social Facebook é um imenso banco de dados, com informações valiosas (fotos, endereços, telefones, e-mails etc.), fatores que em muito auxiliam na elucidação de crimes.

Desses três (03) funcionários entrevistados, apenas um não apresentou redução na performance de trabalho, diante dos dados percebe-se que a necessidade de uso do Facebook nas atividades do setor de investigação.

### **7.3 CONTRIBUIÇÕES OU DESAFIOS?**

Em teste qualitativo, embasando-se no questionário final, sobre o uso da rede social Facebook, foi procurado expor como os usuários se sentem em relação ao uso em geral do Facebook no ambiente de trabalho. Optamos por uma entrevista semiestruturada em que os participantes responderam algumas perguntas retiradas do questionário, com o objetivo de validar os dados obtidos por ele, foram perguntas sobre o seu desempenho no trabalho com o uso do Facebook, durante a aplicação da pesquisa. Também procuramos verificar as dificuldades e facilidades proporcionadas no uso do site em paralelo as atividades.

Indagamos os funcionários com base no objetivo específico em que avaliaria a interferência das redes sociais na execução das tarefas rotineiras dos policiais, sobre a influência do Facebook, e se esta ferramenta vem a contribuir em suas tarefas. E como resposta percebemos uma divisão entre opiniões, fato percebido

nos setores onde realmente não existe necessidade do uso do Facebook para contribuir de alguma forma no trabalho, os policiais afirmaram em suas respostas em coerência com a realidade, responderam que a rede social não auxilia nas realizações de alguns tipos de trabalhos conforme trecho da resposta dos entrevistados. (FIGURA 27)

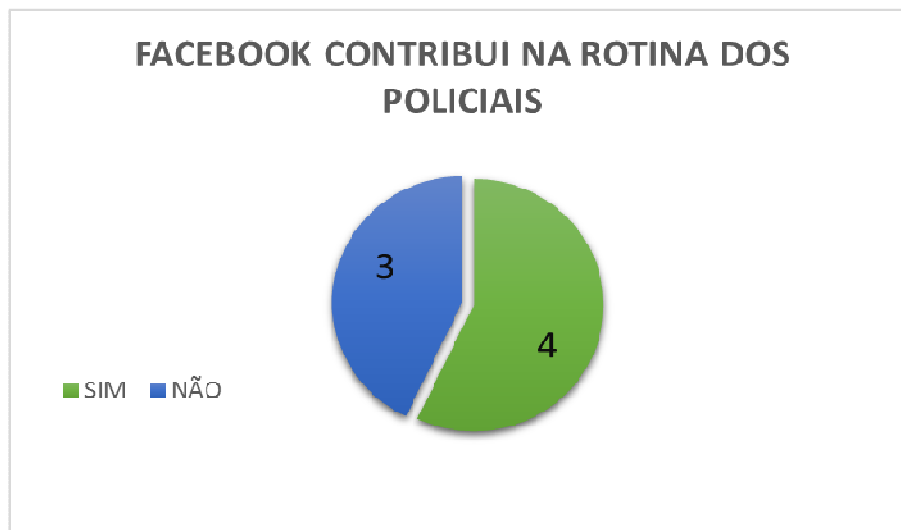


FIGURA 27: FACEBOOK CONTRIBUI NA ROTINA DOS POLICIAIS  
FONTE: o Autor (2014).

“Não, no meu setor o Facebook não vem a contribuir, pois aqui a rotina é quase a mesma todo dia, não precisamos ficar investigando a vida das pessoas, só temos serviços burocráticos.” (ENTREVISTADO 1 Comissariado)

“Não, no comissariado o facebook contribui bem pouco ou quase nada, pois usamos mais para fins particulares”. (ENTREVISTADO 2 Comissariado)

“Não, olha o Facebook, acho que pensando bem, ele atrapalha mais do que ajuda, pois perdemos um certo tempo nele, conversando com amigos, vendo as atualizações etc.” eu lembro quando não tinha acesso aqui na delegacia para redes sociais eu me concentrava um pouco mais no trabalho, mas hoje em dia todos estão conectados nessa onda né! Então acho que deve ficar como estar, usando o facebook e trabalhando ao mesmo tempo.” (ENTREVISTADO 2 Cartório)

Dentre os entrevistados que responderam da não contribuição do Facebook para com o bom desempenho da delegacia, verificamos que ambos responderam condizente com a realidade de seus setores, haja vista que estes laboram nos locais em que a pesquisa revela que o desuso do Facebook acarretaria em melhores performances.

“Sim, apesar de aqui no cartório nosso trabalho é sempre o mesmo, algumas vezes usamos o Facebook para trocar informações com colegas de outras delegacias através do bate-papo, isso é importante, pois a instituição não possui nenhum tipo de Messenger, para troca rápida de informações entre policiais.” (ENTREVISTADO 1 Cartório)

“Sim, aqui já conseguimos sucesso em alguns trabalhos através do Facebook, as pessoas colocam muitos dados importantes nesse site, o que nos ajuda em muito.” (ENTREVISTADO 1 Investigação)

“Sim, pois com o Facebook eu consigo encontrar pessoas, que às vezes pelos bancos de dados que disponho, eu não encontro, muitas vezes com as fotos eu consigo identificar pessoas envolvidas com crimes (ENTREVISTADO 2 Investigação)

“Sim, pois com o Facebook eu consigo encontrar muitas pessoas envolvidas em crimes, também utilizo o Facebook para realizar reconhecimento de criminosos, mostrando as vítimas a foto do perfil do Facebook, e em muitas ocasiões obtive sucesso com esse método”. (ENTREVISTADO 3)

A parcela dos funcionários que optaram por responder o sim, para a contribuição do Facebook no desenvolvimento de seus trabalhos, em quase sua totalidade são servidores da área de investigação, setor onde ficou evidenciado a extrema necessidade de utilização do Facebook para investigar vários tipos de crimes, o único entrevistado que não pertence a este setor, pertence ao cartório policial, ao optar em responder o “sim”, sua justificativa tem respaldo, devido a explicação de que precisa de um messenger, para comunicar com rapidez com seus colegas de trabalho de outras unidades, nos momentos em que sente necessidade

de auxílio em algum processo.

Complementando o questionário final, indagamos os pesquisados sobre seus pontos de vista quanto a restrição do uso da rede social Facebook no âmbito institucional da Polícia Civil, se o acesso deveria ser liberado para apenas os setores que realmente precisam utilizar dessa ferramenta, para de alguma forma auxiliar nos trabalhos da polícia judiciária. Como resposta ficou exposto que, apesar da rede social ser visivelmente desnecessária em alguns setores, os servidores defendem o livre acesso ao Facebook para fins particulares, reforçando nossa tese inicial de que o Facebook aliena seus usuários, tornando-os dependentes diários do acesso. (Figura 28)



FIGURA 28: RESTRIÇÃO AO USO PARA FINS PARTICULARES

FONTE: o Autor (2014).

“Não deve ser restrito, pois sabendo regar o tempo é possível usar o Facebook para o uso pessoal, eu aproveito as pausas do café e almoço para acompanhar as atualizações dos meus amigos”. (ENTREVISTADO 1 Comissariado)

“Não deve ser restrito, pois sou uma pessoa bem controlada para os usos dessas redes no horário de trabalho.” (ENTREVISTADO 2 Comissariado)

“Não deve ser restrito, pois sabendo controlar o uso não há problemas”.



(ENTREVISTADO 2 Cartório)

“Não deve ser restrito, pois sou uma pessoa bem controlada par aos usos dessas redes, não gosto de perder tempo com coisas fúteis, de vez em quando perco um tempinho vezes com algumas postagens interessantes, mais sei de colegas que acabam gastando bastante tempo com o Facebook”. (ENTREVISTADO 1 Investigação)

“Não deve ser restrito, porque o Facebook só atrapalha, se o funcionário não for responsável, além do mais caso a chefia restrinja o uso, muitos policiais possuem smartphones com internet, e vão continuar acessando, só que de outra forma, então o jeito é deixar como estar e não mudar” (ENTREVISTADO 2 Investigação)

“Não deve ser restrito, a internet deve ser liberada, o que acontece é que nos casos em que o policial esteja passando dos limites, cabe ao seu chefe cobrar o colega, exigindo que ele cumpra suas obrigações” (ENTREVISTADO 3 Investigação)

Dos seis (06) entrevistados que responderam a “não restrição”, observou-se que: mesmo os entrevistados que não sofreriam a perda de uma ferramenta de trabalho, são contra as possíveis restrições ao uso do Facebook nos seus locais de trabalho, comprovando assim, suas dependências ao uso da rede social.

“Sim, deve haver restrição, pois às vezes com algumas postagens interessantes, a gente acaba gastando um pouco mais do tempo que deveria com o Facebook, ai então para dar conta dos procedimentos a gente precisa dar uma acelerada no trabalho, ou seja, trabalhar bem rápido, e isso nem sempre é bom”. (ENTREVISTADO 1 Cartório)

Obtivemos apenas um entrevistado que foi a favor da restrição, apontando uma das exceções a dependência causada pelo Facebook.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi realizar um estudo sobre o uso da rede social Facebook, por funcionários públicos em uma delegacia de polícia civil. Com base nos dados coletados na presente pesquisa, foi possível apontar algumas considerações. Com o entendimento sobre a pesquisa realizada observa-se uma característica relevante sobre o comportamento dos pesquisados. A rede social Facebook gerou uma cultura de uso diário e contínuo pelos analisados, como está vem a suprir a necessidade de ficar "surfando" por vários sites para encontrar assuntos de seu interesse.

Em relação aos objetivos específicos em identificar e descrever os processos de interferência das redes sociais na execução das tarefas rotineiras dos policiais, embasado nos dados estatísticos desta pesquisa, foi analisado que o Facebook é utilizado por todos os servidores, seja de forma a contribuir com o trabalho, ou para fins particulares e entretenimento, os policiais sofrem a interferência dessa rede social no seu cotidiano profissional.

Como um dos objetivos específicos, buscou-se demonstrar nas formas quantitativas e qualitativas a interferência do Facebook, com os dados coletados, verificou-se uma disparidade entre os setores, no setor de comissariado, o uso do facebook revelou que ambos os funcionários podem render mais no trabalho, se o Facebook não for acessado, como a melhoria no atendimento ao público; melhoria e maior rapidez na confecção dos registros de ocorrência; e por fim, restando mais tempo para outras tarefas. No cartório policial os dados mostraram um significativa melhoria na produção em números nos procedimentos, com a pesquisa verificou-se que nos dias em que o Facebook não foi acessado, o rendimento aumentou no mínimo em 20%, em relação aqueles dias em que o Facebook é utilizado. No setor de investigação policial, verificamos o inverso do que acontece nos outros setores, nos dias em que não houve acesso ao Facebook, as investigações sofreram uma perda significativa, haja vista que os policiais perderam uma de suas importantes ferramentas de consulta, restando assim prejudicados em produção, esse dia sem o uso do Facebook mostrou-se prejudicial ao bom andamento desta área.

Analisando as possíveis contribuições e desafios do uso das redes sociais no trabalho dos policiais, percebe-se que aqueles setores onde existe uma rotina predeterminada, como no setor de comissariado de polícia, o uso da rede social

Facebook, mostra-se prejudicial para o performance do funcionário, como causa desatenção do policial, isso se reflete em perda de qualidade no atendimento ao público, sendo assim, sua regulação é uma medida que poderia ser analisada, já no setor de cartório policial, sua utilização também deveria ser regrada, pois dos entrevistados nota-se uma grande perda de tempo na utilização do Facebook com assuntos particulares, fato que prejudica o andamento dos procedimentos cartorários. Por outro lado, no setor de investigação policial o uso da rede social Facebook é estritamente necessária, haja vista a publicidade nelas depositada pelos usuários, dessa forma serve como ferramenta muito auxiliadora nos trabalhos da polícia investigativa, nesta área o amplo acesso deve ser mantido, pois a pesquisa revelou que seu uso é imprescindível.

No tocante aos desafios em conciliar o bom andamento do ritmo de trabalho na delegacia de polícia, com o uso do Facebook, como medidas sanadoras dessa realidade, poderia haver a regulação do tempo de utilização para cada usuário do sistema, restringindo a navegação para aquelas áreas em que a utilização é dispensável, para esse fim existem inúmeros softwares de restrição e controle de uso da internet disponíveis no mercado, contudo, acredita-se que a restrição total do Facebook pode ser uma medida radical e desmotivacional aos policiais, haja vista que esta pesquisa revelou que existe uma cultura de acesso diário por parte dos servidores, sendo assim a educação e conscientização através de campanhas para melhor aproveitamento do tempo pode ser o caminho mais adequado.

Assim, a presente pesquisa revelou através de estatísticas e respostas de questionários, que no ambiente policial estudado, o acesso a Internet pelas redes sociais está cada vez mais presente, principalmente nos setores de investigação, onde atua como ferramenta investigativa, também presente nos setores de cartório e comissariado, já nessas últimas áreas, a rede social não tem relação com as atividades policiais.

Entende-se com a pesquisa que para um melhor atendimento ao público externo, o uso do Facebook no setor de comissariado deveria ser regulada, haja vista que, como focado nos objetivos específicos, existe forte influência da rede social neste setor, fato que gera perda da qualidade no atendimento à população.

Não diferente a essa realidade os dados mostraram uma significativa perda de rendimento na performance dos servidores atuantes no setor de cartório, assim medidas de racionalização do tempo neste setor poderiam ser implantadas para

melhoria do desempenho dos policiais. Por fim, a realidade do setor de investigação policial foge a regra dos setores retromencionados, na investigação o uso do Facebook é estritamente benéfico a realização de várias atividades investigativas, que em muito auxiliam na elucidação de crimes.

## **9 APÊNDICES**

### **APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO INICIAL**

Nome:

Idade:

Gênero:

Grau de Escolaridade:

1- Você utiliza o Facebook no seu horário de trabalho?

( ) Sim

( ) Não

**APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO TAREFA**

2- O Facebook alterou de alguma forma o desempenho de suas atividades? Se sim por que?

## **APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO FINAL**

1 – Você considera o Facebook uma ferramenta útil no desempenho de suas atividades? Se sim por quê?

☐ Sim

☐ Não

2 – Você considera que deva haver restrição no uso do Facebook para fins particulares dentro da Polícia Civil? Justifique sua resposta:

☐ Sim

☐ Não

## REFERÊNCIAS

FERRARI, Pollyana. **Jornalismo digital**. São Paulo: Contexto, 2003

YIN, R. K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. Tradução de Daniel Grassi. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

PINHO, José Benedito. **Publicidade e vendas na internet: técnicas e estratégias**. São Paulo: Summus, 2000.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009 (Coleção Ciberultura)

ROSEN, Christine. **Virtual friendship and the new narcissism**. Washington, D.C.: New Atlantis, Summer, 2007. Disponível em: <http://www.thenewatlantis.com/archive/17/TNA17-Rosenn.pdf>, 2007

BRIGGS, Marco. **Jornalismo 2.0: como sobreviver e prosperar**. Tradução de Carlos Castilho. Park: Universidade de Maryland, 2007: Disponível em: <[http://www.latinoamericano.jor.br/aulas/web/Jornalismo\\_20.pdf](http://www.latinoamericano.jor.br/aulas/web/Jornalismo_20.pdf)>. Acesso em 12 novembro 2009.

**Brasil chega a 76 milhões de usuários no Facebook**. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/tec/2013/08/1326267-brasil-chega-a-76-milhoes-de-usuarios-no-facebook-mais-da-metade-acessa-do-celular.shtml>> Acesso 21 mai. 2014.

DAQUINO, Fernando **A história das redes sociais como tudo começou**. (2012, São Paulo) Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/redes-sociais/33036-a-historia-das-redes-sociais-como-tudo-comecou.htm>> Acesso em 21 mai. 2014.

**Facebook lidera a disputa entre as redes sociais nos Estados Unidos**. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2013/12/facebook-lidera-disputa-entre-redes-sociais-nos-estados-unidos.html>. Acesso em 10 jun. 2014.

**Uso das redes sociais no mundo**. Disponível em: [Http://PtodecontatoWordpress.Com/2009/08/10/Como-As-pessoas-compartilham-conteudo-na-net](http://PtodecontatoWordpress.Com/2009/08/10/Como-As-pessoas-compartilham-conteudo-na-net). Acesso em: 10 jun. 2014.



**Prefeitura de Marília restringe o uso das redes sociais.** Disponível em: <<http://www.diariodemarilia.com.br/noticia/128371/prefeitura-restringe-uso-de-redes-sociais-no-trabalho>> Acesso em: 8 abr. 2014.

**Facebook lidera a disputa entre redes sociais nos estados unidos.** Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2013/12/facebook-lidera-disputa-entre-redes-sociais-nos-estados-unidos.html> Acesso em: 15 mai. 2014.

As informações disponibilizadas nas redes sociais podem afetar uma organização de forma negativa e gerar uma crise com grandes prejuízos, conforme tratado no tópico 2 desse capítulo. Porém mesmo comentários negativos ou críticas realizadas em mídias alternativas podem atrair benefícios para a organização, basta que a empresa saiba utilizar essas redes a seu favor. Os próximos tópicos mostram casos em que as críticas realizadas em redes sociais foram utilizadas de forma positiva.